

BSC-03-W-02-SC-2019

版 号 : C/0

商品售后服务认证实施规则



Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co.,Ltd.

编制：张 敬 2025.08.15

审核：孙竹君 2025.08.15

批准：孙竹君 2025.08.27



三星九千认证
Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co.,Ltd.

发布/实施日期：2025 年 8 月 27 日

目 录

1 适用范围 3

2 认证依据 3

3 认证程序及要求 3

 3.1 认证申请 3

 3.2 认证申请的评审 4

 3.3 认证合同的签订 5

 3.4 方案策划 5

 3.5 文件审查 8

 3.6 现场审查 8

 3.7 审查报告 8

 3.8 认证决定 9

 3.9 获证后监督 9

 3.10 再认证审查 10

4 认证证书和认证标志的要求 10

5 认证证书状态管理 11

1 适用范围

1.1 本规则为北京三星九千认证中心有限公司（以下简称“公司”）基于认证认可相关法律法规、认证认可规范要求，对在中华人民共和国境内注册的组织开展服务认证活动的基本要求，旨在保证公司对认证过程管理的合规性。

1.2 本规则适用于公司获认监委批准范围内的所有具备能力领域的服务认证活动。

1.3 公司采用 CNAS-GC25 指南分类管理方式对服务认证进行领域划分。本规则包含的领域包括：

—02 流通性服务

—02.01 批发和零售服务

—02.01.02 商品售后服务

2 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务审查体系

3 认证程序及要求

3.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的组织均可向认证机构提交服务认证申请。申请资料包括但不限于：

- a) 申请认证的范围及寻求认证的标准或其他要求；
- b) 组织合法经营证明文件（包括营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）；
- c) 组织机构图和管理边界说明。涉及多个场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；组织是否有外包的说明；
- d) 服务认证范围中，在有效期内的涉及国家法规强制要求的质量/安全/环境/卫生等方面的资质、许可文件、强制性认证证书等；
- e) 现行有效的管理文件及文件清单，应涵盖所申请服务认证范围的业务活动；
- f) 质量管理体系认证证书复印件（如有需提供）；
- g) 申报服务活动的详细说明：组织主要的服务蓝图、涉及到的服务技术规范，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- h) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单（可现场审查时提供）。

3.2 认证申请的评审

3.2.1 公司应对服务认证组织提交的申请资料进行评审，并对申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性进行确认，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性。

3.2.2 评审内容至少包括，但不限于：

- a) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。
- b) 初步确定可受理的认证范围；
- c) 公司的专业能力是否满足认证实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；
- d) 实施认证活动方法的可行性。

3.2.3 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。对符合要求的，可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，公司应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

3.2.4 公司应完整保存认证申请评审的工作记录。

3.3 认证合同的签订

在实施认证前，公司应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- a) 申请组织获得认证后持续有效运行的承诺。
- b) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- c) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向公司通报：
 - 客户及相关方有重大投诉。
 - 服务被执法监管部门认定不符合法定要求。
 - 发生重大质量、环境或安全事故及导致监管机构介入的严重事件或违法的情况。
 - 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更等。
 - 出现影响服务过程运行的其他重要情况。
- d) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。
- e) 拟进行服务认证的活动范围。
- f) 在初次审查及认证证书有效期内各次监督审查中，公司和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- g) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

3.4 认证方案策划

3.4.1 公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度，以及经过证实的服务管理体系有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，及时作出原有审查方案的调整。

3.4.2 认证模式的选取与确定

3.4.2.1 各类服务认证的可选认证模式，包括但不限于：

模式 A：公开的服务特性检验；

模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性检验；

模式 C：公开的服务特性检测；

模式 D：神秘顾客（暗访）的服务特性检测；

模式 E：顾客调查（功能感知）；

模式 F：服务足迹测评（验证感知）；

模式 G：服务能力确认或验证；

模式 H：服务设计审核；

模式 I：服务管理审核。

3.4.2.2 商品售后服务认证模式

商品售后服务认证模式可包括但不限于：

◆ 服务特性审查，包括公开的和暗访两种；

◆ 服务管理审查（适用时，包含服务设计审查）。

初次认证审查通常可采用服务特性审查（包括公开审查、暗访/顾客调查）和服务管理审查的方式，如涉及有服务设计的企业还应安排服务设计审查。

再认证可基于上一个认证周期的综合评价结果，原则上应采用初次认证确定的审查方式，或予以简化，包括其样本量的变化。

监督审查根据上一次的审查结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理能力审核模式。

3.4.3 审查时间

为确保审查的完整有效,公司根据申请组织服务管理体系覆盖的产品/服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数等情况,核算完成审查工作需要的时间。初次审查时间根据附件1《服务认证审查人日》确定基础人日,监督现场审查时间不应少于初始现场审查人日的30%,再认证时间不应少于初始现场审查人日的70%。根据项目具体情况增加或减少审查时间时,理由应充分,并进行记录,减少审核人日应不大于基础审核人日的30%。

3.4.4 服务特性测评

3.4.4.1 原则上应采用暗访的方式实施服务特性测评,结合企业服务活动的特殊性,当采用顾客调查的方式能够实现暗访目的时,也可选取顾客调查的方式实施服务特性测评,以获取其服务的真实情况。

3.4.4.2 确定实施暗访时,方案策划应明确暗访的范围、人员选择,包括确定暗访的目的、范围(包括拟暗访的服务活动、过程和场所)、审查准则和暗访时间及人日安排。执行暗访的人员应由具备资格的服务认证审查员担任,至少在签订认证合同之日后,现场审查前后1个月时间范围内完成。

3.4.4.3 通常情况下,执行服务特性测评的审查组中至少有一名成员应具备指定专业能力。需要时可由技术专家提供支持。审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持,不作为审查员实施审查,不计入审查时间,其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

3.4.5 抽样及多场所

审查方案应确定服务认证的抽样方案。当客户存在多个服务特性相同或类似的场所或服务活动时可进行抽样,抽样方法可参照CC11《多场所组织的管理体系审核与认证》要求执行。

3.4.6 审查组组成

3.4.6.1 公司应当根据服务认证范围覆盖的专业技术领域选择具备相应能力的审查员和技术专家组成审查组。

3.4.6.2 技术专家主要负责提供审查的技术支持,不作为审查员实施审查,

不计入审查时间。

3.4.7 审查计划

3.4.7.1 审查组应制定书面的审查计划。审查计划至少包括以下内容：审查目的、审查范围、审查过程、审查涉及的过程和场所、审查时间、审查组成员。

3.4.7.2 通常情况下，初次审查、监督审查和再审查应在申请组织申请认证的范围涉及到的场所现场进行。

3.4.7.3 在审查活动开始前，审查组应将书面审查计划交申请组织确认。

3.5 文件审查

3.5.1 文件审查应在现场审查实施前进行。必要时，文件审查可结合现场实施。

3.5.2 由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。

3.5.3 依据公司文件评审相关要求对申请组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的审查，当审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。文件审查通过后，方可安排现场审查。

3.6 现场审查

3.6.1 服务认证采用现场审查形式，对申请组织的服务水平进行审查打分，依据评分值审查商品售后服务水平是否达标以及确定星级水平。

3.6.2 现场审查宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的商品售后服务活动。

3.6.3 审查组应按照程序召开首、末次会议。审查组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

3.6.4 审查组应依据本规则和相应服务认证审查标准进行现场审查。审查过程依据服务企业特点，按规定的要求和方法至少对审查范围中的服务过程进行服务特性测评。

3.7 审查报告

3.7.1 每次审查结束后，审查组长应编制服务审查报告，并对审查报告的内容负责。

3.7.2 审查报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a) 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
- b) 审查类型（如初次、监督或再认证）
- c) 审查的目的、范围和准则；
- d) 审查组成员及审查时间；
- e) 报告覆盖的时间段；
- f) 抽样及样本信息；
- g) 与有关认证准则符合性的陈述及服务特性测评结果分析；
- h) 服务审查推荐性结论及其说明。

3.7.3 审查报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片等音像资料。

3.7.4 每次审查结束后，公司应将正式的审查报告提交申请方。

3.8 认证决定

3.8.1 由公司具有相应能力的认证评定人员或服务认证项目实施认证评定，认证评定人员根据对审查过程中收集的信息以及审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行认证评定。公司技委会主任对认证决定的结果进行批准。

3.8.2 为确保公正性，所有参与认证决定的人员不能是实施审查的人员。对经审定不合格的申请组织，公司应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

3.9 获证后监督

3.9.1 为确保获证组织提供的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，应每年至少实施一次监督审查。初次审查后的第一次监督应当在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审查应当至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。

3.9.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源

等；

- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

3.9.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内服务管理体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- e) 认证证书、标志的使用。

3.10 再认证审查

3.10.1 商品售后服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再审查申请，并提交相关资料。

3.10.2 当商品售后服务管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再审查可省略文件审查过程，可直接进行再认证现场审查。

3.10.3 再认证审查程序和内容同初次审查，重点关注认证周期内的变更、服务特性测评结果的符合性、体系持续运行的有效性等方面。

4 认证证书和认证标志的要求

4.1 公司根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的服务认证证书，认证证书的生效日期不早于认证决定的日期。

4.2 服务认证证书应至少包含以下信息：

- a) 本机构的名称及标志；
- b) 获证组织的名称、地址及注册号，该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
- c) 服务提供场所的地址；

- d) 批准的认证范围;
- e) 服务认证依据的标准的表述;
- f) 发证日期和认证有效期;
- g) 证书编号和二维码。
- h) 证书查询方式：在本机构网站和国家认监委网站上查询。

4.3 服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志管理办法》相关要求执行。

4.4 公司建立看证书信息披露制度。除向申请组织提供认证证书信息外，还根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

5 认证证书状态管理

5.1 公司参照《认证证书和认证标志管理办法》对服务认证的终止、暂停、恢复或撤销进行管理。

5.2 证书暂停

5.2.1 当获证组织出现需要暂停证书的任何一种情形时，公司应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。认证证书暂停期通常不得超过6个月。

- a) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- b) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- c) 被地方认证监管部门发现组织运行管理存在问题，需要暂停证书的。
- d) 持有的行政许可证明、资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- e) 其他应当暂停认证证书的。

5.2.2 公司应以适当方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

5.3 证书恢复

暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，公司应恢复其认证资格，并保留相应证据。

5.4 证书撤销

5.4.1 获证组织有以下情形之一的，公司应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- b) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- c) 出现重大的质量、环境或安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- d) 有其他严重违法违反法律法规行为的。
- e) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）。
- f) 其他应当撤销认证证书的。

5.4.2 撤销认证证书后，公司应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，公司应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

5.5 证书注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，公司应注销其认证资格，并保留相应证据。

Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co.,Ltd.

—— 三星九千认证 ——

附件 1:

服务认证审查人日

服务认证审查人日数计算:

1、 审查人日

服务认证的基础审查人日确定方式见下表。

表-1 服务认证审查人日查询表

有效人数区间	初次认证总人日	监督审查总人日	再认证总人日
1~20 人	3	1.5	2
21~60 人	4	1.5	3
61~100 人	5	2	3.5
101~200 人	6	2	4
201~400 人	7	2.5	4.5
401~800 人	9	3	6
801~1600 人	11	3.5	7.5
1601 人以上	12	4	8

说明:

- ✧ 总人日包括非现场、现场及暗访审查人日。
- ✧ 现场审查时间不包括旅途时间,一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。
- ✧ 可根据组织特点、审查专业/活动及策划审查方式,适当调整人日数。若已取得质量管理体系认证证书,可根据对提供质量管理体系认证机构的信任程度,适当减少审查人日,不得少于总人日的 50%。

2、 多场所人日计算

当客户组织申请认证涉及多场所时,根据表 1 确定总的审查人日,将总的审核人日分配到总部及不同的场所。